



## **DERECHO A LA RESOLUCIÓN DE UNA QUEJA:**

- Si tiene una queja contra una agencia local de mantenimiento de hijos, o contra el Departamento de Impuestos Estatales (*Franchise Tax Board*) por cualquier acción o inacción en relación a su caso de mantenimiento de hijos, usted tiene derecho a solicitarle, a su agencia local de mantenimiento de hijos, una resolución de su queja.
- Usted puede presentar una queja por escrito, completando el reverso de este formulario, o puede llamar a la agencia local de mantenimiento de hijos.
- **IMPORTANTE:** *Su solicitud para la resolución de su queja tiene que presentarse en un plazo de 90 días, a partir de la fecha en que supo, o debía haber sabido, acerca del tema de su queja.*
- La agencia local de mantenimiento de hijos tiene 30 días, a partir de la fecha en que reciba su queja, para darle una resolución escrita de su queja, salvo que la agencia local de mantenimiento de hijos necesite más información o tiempo para resolver su queja. La agencia local de mantenimiento de hijos se pondrá en contacto con usted, si necesita más información o tiempo para resolver su queja.

## **DERECHO A UNA AUDIENCIA ESTATAL:**

- Si la agencia local de mantenimiento de hijos **no** le responde en un plazo de 30 días, a partir de la fecha en que reciba su queja, usted tiene derecho a solicitar una Audiencia Estatal ante un Juez de Derecho Administrativo.  
**IMPORTANTE:** *Su solicitud de una Audiencia Estatal tiene que presentarse en un plazo de 90 días, a partir de la fecha en que se quejó a la agencia local de mantenimiento de hijos.*
- Si la agencia local de mantenimiento de hijos **sí** le responde en un plazo de 30 días, a partir de la fecha en que presentó su queja, y usted no está satisfecho/a con la resolución de su queja o la respuesta de la agencia local de mantenimiento de hijos, usted tiene derecho a solicitar una Audiencia Estatal ante un Juez de Derecho Administrativo.  
**IMPORTANTE:** *Su solicitud de una Audiencia Estatal tiene que presentarse en un plazo de 90 días, a partir de la fecha en que recibió, por escrito, la respuesta a su queja, de la agencia local de mantenimiento de hijos.*
- Usted puede solicitar una Audiencia Estatal, por escrito, enviando un formulario de Solicitud de una Audiencia Estatal (*SH001*) a la Oficina de Audiencias Estatales, o puede llamar gratuitamente a la Oficina de Audiencias Estatales, al 1-866-289-4714.
- La Oficina de Audiencias Estatales le informará la fecha, hora y lugar de su Audiencia Estatal.
- Si usted lo necesita, la Oficina de Audiencias Estatales le proporcionará un/a intérprete o servicios para incapacitados durante la audiencia.
- **IMPORTANTE:** *No todas las quejas pueden escucharse en una Audiencia Estatal.*

## **Las Audiencias Estatales solamente se concederán para los siguientes asuntos:**

- Si una solicitud de mantenimiento de hijos se ha negado, o no se ha actuado sobre ella en el espacio de tiempo requerido.
- Si se ha actuado sobre el caso de servicios de mantenimiento de hijos, en violación de una ley o norma federal o estatal, o de una carta de lineamientos del Departamento de California de Mantenimiento de Hijos, incluyendo los servicios para el establecimiento, la modificación o la ejecución de órdenes y cuentas de mantenimiento de hijos.
- Si los cobros de mantenimiento de hijos no se han distribuido, o se han distribuido o pagado incorrectamente, o la cantidad de atrasos del mantenimiento de hijos, tal como lo ha calculado la agencia local de mantenimiento de hijos, es inexacta.
- Si hay una decisión, por parte de la agencia local de mantenimiento de hijos, para cerrar un caso de mantenimiento de hijos.

## **IMPORTANTE: Los siguientes asuntos no pueden escucharse en una Audiencia Estatal:**

- Los asuntos de mantenimiento de hijos que tienen que tratarse por petición, auto para fundamentar una acción o apelación en la corte.
- Una reconsideración de cualquier orden de la corte, para el pago de mantenimiento de hijos o de atrasos de mantenimiento de hijos.
- Una orden de la corte o una determinación equivalente de paternidad.
- Una orden de la corte para el mantenimiento del/de la cónyuge.
- Determinaciones sobre la patria potestad (custodia) de los hijos.
- Determinaciones sobre la visitación de los hijos.
- Quejas de supuesto trato descortés por parte de un/a empleado/a de la agencia local de mantenimiento de hijos, salvo que tal conducta haya resultado en una acción o inacción digna de audiencia.

## **SERVICIOS DE LA PERSONA MEDIADORA EN ASUNTOS DE INTERÉS PÚBLICO (OMBUDSPERSON):**

- Toda agencia local de mantenimiento de hijos tiene a su disposición a una Persona Mediadora en Asuntos de Interés Público, para ayudarle a lo largo del proceso de la resolución de su queja o su Audiencia Estatal.
- La Persona Mediadora en Asuntos de Interés Público puede ayudarle a obtener información en relación a su queja, con el fin de ayudarle a prepararse para su Audiencia Estatal.
- **IMPORTANTE:** *La Persona Mediadora en Asuntos de Interés Público no puede representarle en la Audiencia Estatal, ni darle consejo legal.*